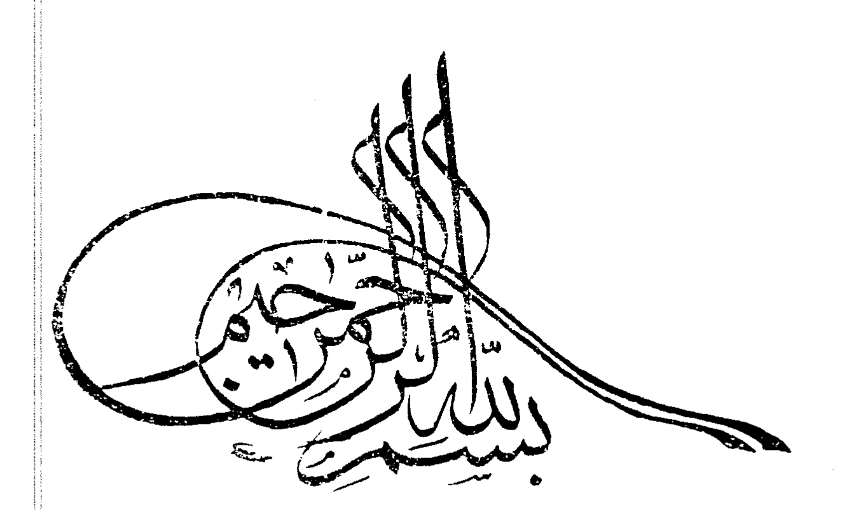
دراسة تشخيصية لمهنة الطوافة

« تقرير مبدئي »

إعداد : أ. د. حسني أحمد أبوالفتوح


بسم الله الرحمن الرحيم

الفريق البحثي

المشرف العام على الدراسة	:	معماري سامي محسن عنقاوي
الباحث الرئيسي	:	أ. د. حسني احمد ابو الفتوح
الباحث المشارك	:	أ. حفيظ احمد باشا
مساعد الباحث	:	فتحي علي الزفتاوي
ساعد فى جمع المعلومات	:	مهندس محمد عظيم احمد
برمجة الحاسب الآلي	:	السيد محمد الديب فتحي علي الزفتاوي

محتويات التقرير

دراسة تشخيصية لمهنة الطوافة

١ / مقدمـــــة

١/١ اهتم المركز منذ بضع سنوات بدراسة مهنة الطوافة، نظـــرا لأهمية هذه المهنة، وعلاقتها الوثيقة والعريقة بالحج، ومـــا أثير حولها من مناقشات في الآونة الأخيرة، نتيجة لشكاوى بعض الحجاج من المعاملة التي لاقوها من مطوفيهم، ومن مستـــوى الخدمات التي وفروها لهم، وقد يكون بعض هذه الشكاوى ناتج عن تقصير المطوفين، وبعضها الآخر ناتج عن أسباب خارجـة عن ارادتهم أو غير متعلقة بهم وبعيدة كل البعد عن مجال عملهم ومسؤولياتهم. ومن ناحية أخرى عبّر بعض المطوفين عن شكواهم من الصعوبات الكثيرة التي تواجههم في سبيل تأمين الخدمـات المختلفة لحجاجهم، ومن سلوك بعض الحجاج أيضا، ممـــا أدى بالمسؤولين الى التفكير في انشاء مؤسسات للطوافة تقـــوم بخدمة الحجاج بدلا من المطوفين كحل لهذه المشكلة، وبـــدأ بالفعل تجربة هذا النظام على نطاق مصغر بالنسبة لحجـــاج أوربا وأمريكا وتركيا. وفي الحقيقة فان المعلومـــات الدقيقة غير متوفرة عن الطوافة والمطوفين والخدمات التـي يقدمونها للحجاج، والتي يمكن الاستعانة بها في التعرف علـى خصائص المطوفين ونوعية خدماتهم، ومن ثم تشخيص أســـباب الشكوى، واقتراح الحلول المناسبة الكفيلة بتطوير المهنـــة والقضاء على مسببات الشكوى.

٢/١ وقد أجرى المركز في موسم الحج عام ١٤٠٠هـ دراسة أوليـــة عن الطوافة تضمنت اجراء المقابلات مع ٢٢٠٨ حاج، وتسجيل أنواع الخدمات التي قدمها لهم المطوفون، وتكاليفها، وما اذا كان الحاج راضيا عنها أم لا. كذلك تحديد أنواع الخدمات التـي تميزت بجودتها، وتلك التي تميزت برداءتها، وتمت المقابـلات مع الحجاج أثناء تواجدهم في مدينتي حجاج الجو والبحـــر

بجدد، وذلك خلال الفترة من ٢٤ ذوالحجة ١٤٠٠هـ الى ١٠ محرم ١٤٠١هـ. وقام بجمع المعلومات من الحجاج ٧٠ طالبا ينتمون الى مختلف الجنسيات الاسلامية ليمكنهم التحدث مع الحجاج بلغاتهم القومية.

٣/١ واستكمالا لهذه الدراسة الأولية، تم في موسم الحج عام ١٤٠١هـ اختيار عينة عشوائية من المطوفين تضم ١١٧ مطوفا موزعين حسب عدد الحجاج الذين يقومون على خدمتهم وكذا جنسية هؤلاء الحجاج، وأجريت مقابلات مع هؤلاء المطوفين وجمعت المعلومات المفصلة منهم عن الخدمات التي يقدمونها للحجاج والمشاكل التي تواجههم في تقديم كل خدمة ومقترحاتهم لتطوير المهنة، وقام بجمع المعلومات ١٥ طالبا أيام ١٤، ١٥، ١٦ ذو الحجة ١٤٠١هـ واستخدمت استمارة "دراسة خدمات المطوفين" في تسجيل المعلومات (أنظر الملحق).

٤/١ وتضمنت الدراسة أيضا زيارة المخيمات في منى لعدد ٦٣ مطوفا من بين هؤلاء المختارين في العينة، وجمع المعلومات عن نوعية الخيام والخدمات المتوفرة في كل مخيم، ومقابلة عدد من الحجاج المقيمين فيه وجمع المعلومات عنهم وعن نوعية الخدمات التي يقدمها لهم المطوف، ورأيهم في هذه الخدمات، والمشاكل التي واجهتهم أثناء الحج. وقام بجمع المعلومات ١٣٠ طالبا يوم ١١ ذو الحجة و ١٩٥ طالبا يوم ١٢ ذو الحجة ١٤٠١هـ، واستخدمت في تسجيل المعلومات استمارة "الحجاج المستفيدون بخدمات المطوفين" (أنظر الملحق)، وكان عدد المقابلات التي اجريت مع الحجاج ٢٠٨٥ مقابلة في اليومين معا.

٥/١ وفي يومي ١٤، ١٥ ذو الحجة ١٤٠١هـ قامت مجموعة من الطلاب بزيارة المساكن التي يقيم فيها حجاج نفس المجموعة من

المطوفين في مكة المكرمة ، وذلك للتعرف على نوعيتهـــا ، ومستوى الخدمات المتوفرة فيها ، وبعض خصائصها الأخـــرى كالضوضاء والتهوية والقيمة الايجارية واتساع الغرف. وقـام بجمع المعلومات ٦٨ طالبا ، واستخدمت استمارة "اسكان الحجاج لدى المطوفين" في جمع المعلومات (أنظر الملحق) ، وكـان عدد الوحدات السكنية التي جرى فحصها ومقابلة الحجاج المقيمين فيها وجمع المعلومات عنها ٢٤٧ وحدة .

٦/١ وفي أثناء قيام الطلاب بجمع المعلومات من المطوفيـــن والحجاج ، قاموا أيضا باعداد تقارير مختصرة تضمنت آراءهـم وانطباعاتهم وملاحظاتهم الشخصية عن المخيمات ، وأماكن اقامة الحجاج لدى المطوفين في مكة المكرمة ، وعن المطوفيـــن أنفسهم .

٧/١ رأى المركز ضرورة استكمال بعض جوانب هذه الدراســة هذا العام وذلك عن طريق اجراء حصر يشمل اكبر عدد من المطوفين ، لجمع المعلومات عن خصائصهم الاجتماعية الاقتصاديـــة والثقافية ، واسلوب ادائهم لمهنة الطوافة ، ونوعية خدماتهم ، والمشكلات التي تواجههم ، وكذا التعرف على انطباعاتهـم ومرئياتهم تجاه الواجبات المحددة لهم ، ويسر المركز أن يتم هذا الحصر بالتعاون مع وزارة الحج والأوقاف ، التي قامـت مشكورة بمراجعة الاستمارة المستخدمة في جمع المعلومـات ، وادخال الكثير من التحسينات عليها حتى ظهرت في صورتهـا النهائية "المسح الاحصائي لمهنة الطوافة" (انظر الملحـق) ، كما تتولى الوزارة مهمة توزيع الاستمارات بمعرفتها علــى المطوفين أو مندوبيهم وجمعها بعد الانتهاء من تعبئتهـا . وكذا امداد المركز بالمعلومات المتوفرة لديها والتـي ستساعد باذن الله على تحقيق الاهداف المرجـــوة من هذه الدراسة .

٨/١ وانطلاقا من اهتمام المركز بموضوع الطوافة والمطوفين، وضرورة التعرف على المشكلات التي ظهرت أخيرا وأدت الى شكاوى الحجاج والمطوفين، حتى يمكن وضع الحلول السليمة التي تضمن ازالة مسببات الشكوى، فقد قام فريق التصوير بالمركز بتسجيل مقابلات مع بعض المطوفين وزيارة مخيماتهم ومخيم مؤسسة حجاج تركيا ومسلمي اوربا وأمريكا لتسجيل نوعية الخدمات المقدمة فيها، وتسجيل مقابلات مع الحجاج المقيمين فيها. وسوف يعد المركز قريبا فيلما تليفزيونيا يوضح بالصوت والصورة دور المطوف في خدمة الحجاج وابعاد المشكلة الحالية، وآراء بعض الأشخاص الذين يمثلون اطرافها المختلفة.

٢/ أهداف الدراسة

١/٢ الهدف الرئيسي الموضوع لهذه الدراسة هو محاولة تشخيص الصعوبات التي تواجه المطوفين في أدائهم لواجباتهم نحو الحجاج، وانعكست آثارها على نوعية الخدمات المقدمة للحجاج وبالتالي الى ظهور الشكاوى من جميع الأطراف ذات العلاقة بمهنة الطوافة، وكذلك محاولة تحديد العوامل والمسببات التي تؤدي الى ظهور تلك الصعوبات.

٢/٢ والى جانب هذا الهدف فقد وضع في الاعتبار أن تفيد المعلومات التي يتم جمعها في الدراسة، وكذلك التقارير التي يعدها الطلبة أثناء جمعهم المعلومات - والتي تتضمن آراءهم وانطباعاتهم وملاحظاتهم الشخصية - في تحقيق الأهداف الآتية :

١ - التعرف على الخصائص الاجتماعية الاقتصادية الاساسية للمطوفين.

٢ – التعرف على نوعية الخدمات التي يقدمها المطوفون للحجاج.

٣ – تحديد المشاكل التي تواجه المطوفين عند أداء واجباتهم والعوامل التي تؤدي الى ظهور تلك المشاكل.

٤ – التعرف على الخصائص الأساسية للحجاج المستفيدين من خدمات المطوفين.

٥ – التعرف على وجهات نظر الحجاج في نوعية الخدمات التي يقدمها المطوفون لهم وتقييمهم لها.

٦ – دراسة الخصائص العامة لأماكن اسكان الحجاج لدى المطوفين في مكة المكرمة.

٧ – دراسة الخصائص العامة لاماكن اسكان الحجاج لدى المطوفين في منى.

٣/ بعض البيانات عن المطوفين

١/٣ يقوم مكتب الوكلاء الموحد بالاشراف على توزيع الحجاج القادمين من خارج المملكة سنويا على مختلف المطوفين حسب النظام الموضوع لذلك، ويحفظ سجلات توضح عدد الحجاج الموزعين على كل مطوف حسب طريق قدومهم (جوا وبحرا وبرا)، بالاضافة الى متوسط عدد الحجاج المخصص له.

٢/٣ يتبين من هذه السجلات أن هناك ١١٦١ مطوفا مسجلا لدى المكتب في موسم الحج لعام ١٤٠١هـ، بالاضافة الى مؤسسة مسلمي أوربا وأمريكا التي تتولى تقديم خدمات الطوافة للحجاج القادمين من أوربا والأمريكتين. ويتراوح متوسط عدد الحجاج المخصص للمطوف الواحد ما بين ١٠٠ حاج كحد أدنى و ٣٠٠٠ حاج كحد أعلى.

٣/٣ كان العدد الاجمالي للحجاج الموزعين على المطوفين في موسم الحج عام ١٤٠١هـ هو ٧٣٢٩١٣ حاجا. ويبين الجدول الآتي العدد الموزع والعدد الفعلي للحجاج حسب طريق قدومهم الى المملكة وكذلك نسبة العدد الموزع الى العدد الفعلي

طريق القدوم	العدد الموزع	العدد الفعلي*	الموزع : الفعلي %
الجو	٥٨٤٣٦٠	٦٢٧٢٧٠	٩٣٫٢
البحر	٥١٦٠٨	٥٣٦١٠	٩٦٫٣
البر	٩٦٩٤٥	١١٩٦٨٢	٨١٫٠
المجموع	٧٣٢٩١٣	٨٠٠٥٦٢	٩١٫٥

(*) لايدخل فيه أعداد حجاج اليمن الشمالي ودول الخليج العربي.

ويوضح هذا الجدول أن حوالي ١٩٪ من الحجاج القادمين بطريق البر لا يوزعون على مطوفين، وتنخفض هذه النسبة الى حوالي ٧٪ للحجاج القادمين بطريق الجو، وحوالي ٤٪ للقادمين بطريق البحر. وتجدر الاشارة الى أن حجاج اليمن الشمالي ودول الخليج العربي، وعددهم ٧٨٨٠٦ حاجا في عام ١٤٠١هـ، يشكلون نسبة ٩٪ تقريبا من الحجاج، ولا يوزعهم مكتب الوكلاء الموحد على مطوفين.

٤/٣ يقسم الحجاج الى سبع مجموعات حسب جنسياتهم على النحو الآتي:

(١) المجموعة الأولى: وهي تضم حجاج جنوب شرق آسيا (اندونيسيا وماليزيا والفلبين والصين ...).

(٢) المجموعة الثانية: وهي تضم حجاج الهند وباكستان وبنقلاديش وافغانستان وبورما.

(٣) المجموعة الثالثة : وهي تضم حجاج جنوب غرب ووسط افريقيا.

(٤) المجموعة الرابعة : وهي تضم حجاج اقطار الجامعة العربية بكاملها.

(٥) المجموعة الخامسة : وهي تضم حجاج تركيا.

(٦) المجموعة السادسة : وهي تضم حجاج ايران.

(٧) المجموعة السابعة : وهي تضم حجاج أوربا وأمريكا.

ويخصص لكل مجموعة من مجموعات الحجاج عدد من المطوفين لخدمتهم فيما عدا حجاج المجموعتين الخامسة والسابعة الذين تخدمهم مؤسسة حجاج تركيا ومسلمى أوربا وأمريكا.

٥/٣ كان عدد المطوفين غير النشطين (الذين لم يوزع عليهم أي حجاج) هو ١٣٨ مطوفا. يضاف اليهم ٩٨ مطوفا وزع على كل منهم أقل من ٢٠ حاج، ويمكن اعتبارهم أيضا غير نشطين. وعليه تكون نسبة المطوفين غير النشطين الى العدد الكلي للمطوفين هي ٢٠،٣٪.

٦/٣ من بين المطوفين النشطين وعددهم ٩٢٦ مطوفا هناك ١١١ مطوفة (أي ١٢٪) تعمل بمفردها أو لها شركاء (٨٣ مطوفة تعملن بمفردهن و ٢٨ مطوفة لهن شركاء). وأغلبيتهن العظمى لا تدرن أعمال الطوافة بأنفسهن. ومن ناحية أخرى هناك ٣١٤ مطوفا يعملون بمفردهم و ٥٠١ لهم شركاء (أي أن ٦١،٥٪ لهم شركاء).

٧/٣ يوضح الشكل رقم ١ الاسلوب الذي وزع به الحجاج على المطوفين، ففي عام ١٤٠١هـ تراوح عدد الحجاج الموزعين على المطوف الواحد بين حاج واحد كحد أدنى و ٧٣٧٥ حاج كحد أعلى. وبالرجوع الى الشكل يتبين أن حوالي ٩٪ من الحجاج وزعوا على ٥٠٪ من المطوفين بينما وزع ٥٠٪ من الحجاج على

حوالي ٨٧,٥٪ من المطوفين، وتدل النسبة الأخيرة على أن حوالي ١٢,٥٪ من المطوفين (من بينهم كبار المطوفين) يخدمون نصف عدد الحجاج. واذا اعتبرنا كبار المطوفين هم الذين يخدمون ٢٠٠٠ حاج أو أكثر فنلاحظ أن عددهم هو ٩٦ مطوفا (أي حوالي ٩٪ من المطوفين)، وهم يخدمون أكثر من ٣١٤ ألف حاج (حوالى ٤٣٪ من الحجاج الموزعين على المطوفين).

ويوضح الشكل رقم ٢ أعداد المطوفين حسب عدد الحجاج الموزعين على كل مطوف، فمثلا هناك ٢٦٩ مطوفا وزع على كل منهم ١٠٠ حاج أو أقل، ١١٢ مطوفا وزع على كل منهم من ١٠١ الى ٢٠٠ حاج وهكذا، ويقل عدد المطوفين بازدياد عدد الحجاج الموزعين على المطوف الواحد.

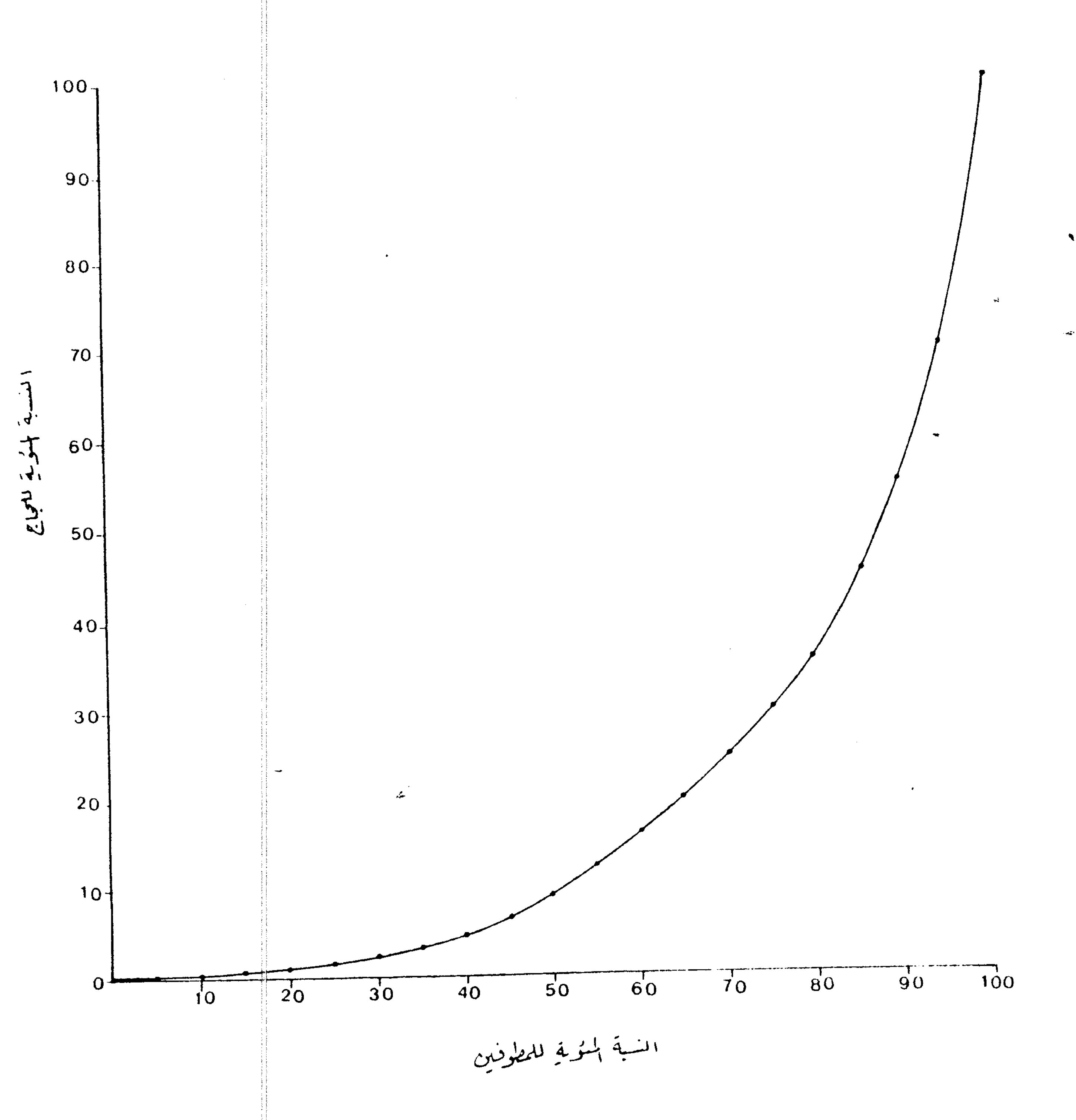
ويوضح الشكل رقم ٣ النسبة المئوية التجميعية للمطوفين حسب عدد الحجاج الموزعين عليهم. فمثلا ٢٦٪ من المطوفين وزع على كل منهم ١٠٠ حاج أو أقل و ٣٧٪ من المطوفين وزع على كل منهم ٢٠٠ حاج أو أقل وهكذا. والفرق بين النسبتين وهو ١١٪ وزع على كل منهم من ١٠١ الى٢٠٠ حاج، كذلك فان ٥٣٪ من المطوفين وزع على كل منهم ٤٠٠ حاج أو أقل.

٤/ الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمطوفين

١/٤ سوف تجمع البيانات عن الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمطوفين هذا العام من اكبر عدد من المطوفين، وذلك بالتعاون مع وزارة الحج والأوقاف، وسوف تفيد هذه البيانات في تحديد خصائص المطوفين الاجتماعية والاقتصادية بدقة عالية.

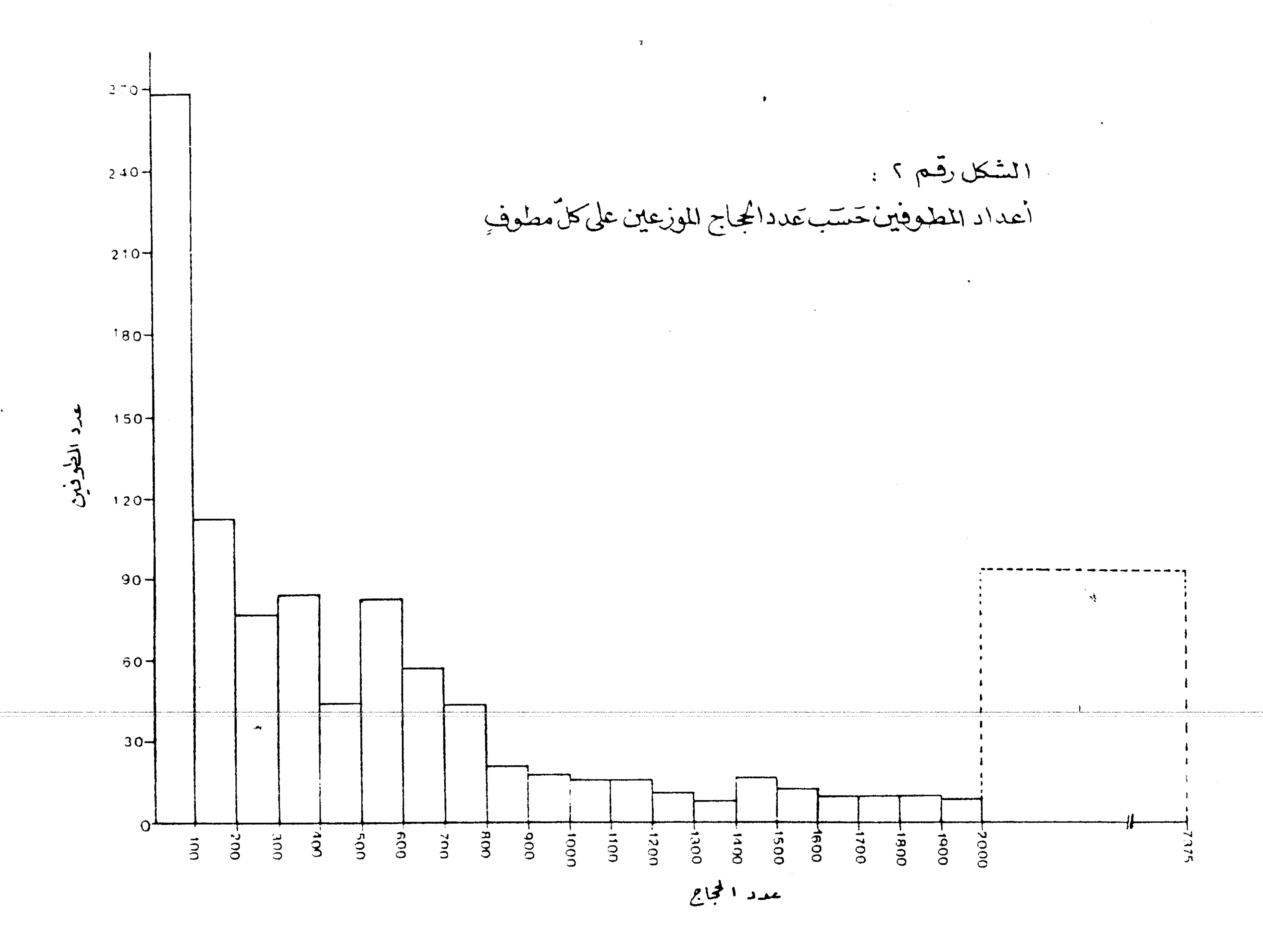
الشكل رقم ١ :

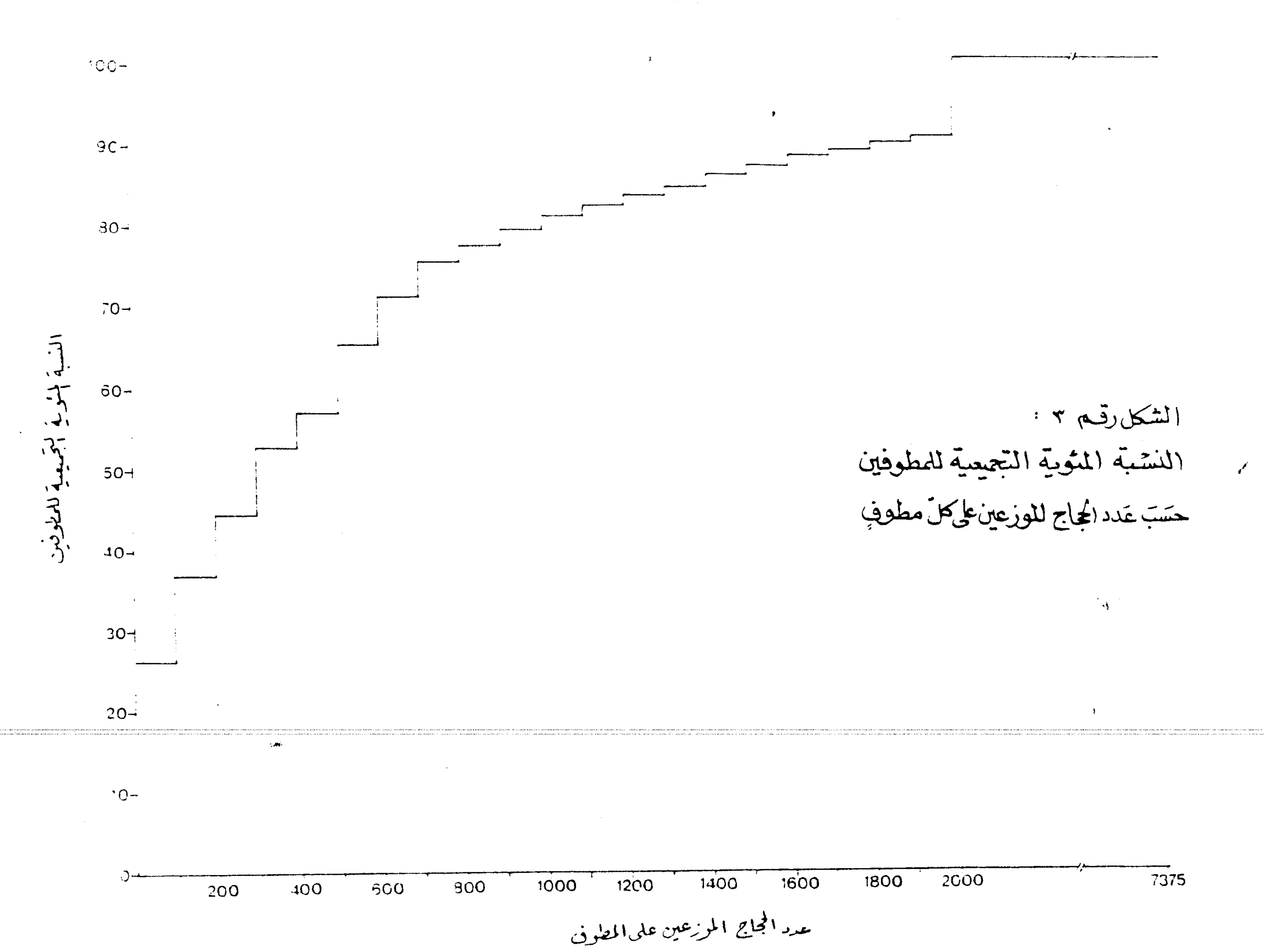
العلاقة بين النسبة المئوية للمطوفين
والنسبة المئوية للحجاج



الشكل رقم ٢ :

أعداد المطوفين حسب عدد الحجاج الموزعين على كل مطوف





الشكل رقم ٣ :
النسبة المئوية التجميعية للمطوفين
حسب عدد الحجاج للوزعين على كل مطوف

٢/٤ ومن الأهمية بمكان التعرف على هذه الخصائص لما لها من علاقة وثيقة وانعكاس مباشر على أداء المطوف لمهنته ، ولضرورة أخذها في الاعتبار عند تشخيص مشكلات المهنة واقتراح الحلول لها ، فالوضع الاجتماعي للمطوف، ومستواه الثقافي، وعدد أولاده ، وعمره ، وعدد السنوات التي قضاها في المهنة ، ومدى تفرغه لأعمال الطوافة ، ووجود شركاء معه ، كل هذه العوامل تتداخل مع بعضها ومع عوامل أخرى خارجية مثل عدد الحجاج لدى المطوف، وجنسياتهم ، وعدد الموظفين العاملين بما فيهم الخدم والمرشدين، وتوفر الخدمات الضرورية للحجاج مثل أماكن السكن في مكة ، والاقامة في عرفات ومنى، ووسائل النقل داخل المشاعر. ونظام قدوم الحجاج وتوزيعهم على المطوفين وترحيلهم بعد موسم الحج، وغيرها من العوامل.

٣/٤ عمر المطوف:

أوضحت البيانات التي جمعت من خلال المقابلات الشخصية التي اجريت مع عينة تضم ١١٧ مطوفا تم اختيارهم بطريقة عشوائية أن اعمارهم تتوزع على النحو الآتي:

فئة العمر	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
٢٥ سنة فأقل	٢	١.٨
٢٦ الى ٣٥	١٨	١٥.٩
٣٦ الى ٤٥	٢٣	٢٠.٤
٤٦ الى ٥٥	٢٣	٢٠.٤
٥٦ الى ٦٥	٢٢	١٩.٤
٦٦ الى ٧٥	٢٠	١٧.٧
٧٦ سنة فأكثر	٥	٤.٤
المجموع	١١٣	١٠٠.٠

وكان المتوسط العام للعمر هو ٥١ سنة ، أما متوسط أعمار المطوفين الذين لا يعملون في مهنة أخرى غير مهنة الطوافة فكان ٥٦ سنة ، يقابله متوسط مقداره ٤٧ سنة للمطوفين العاملين في جهة أخرى الى جانب عملهم في الطوافة ، كذلك فان متوسط أعمار المطوفين الذين يعملون في وظائف حكومية هو ٤٥ سنة مقابل متوسط مقداره ٥١ سنة للمطوفين الذين يعملون في أعمال حرة .

٤/٤ عدد الأولاد :

تراوح عدد الأولاد (البنين والبنات) ما بين صفر، ١٥ والأغلبية (٧٢٪) لديها من ١ الى ٨ أولاد ، وهناك ١٤٪ بدون أولاد ، والباقون ونسبتهم ١٤٪ لديهم ٩ أولاد فأكثر، ونسبة الحالات التي يكون فيها عدد الأولاد من ٣ الى ٦ هي ٥١٪، ويوضح الجدول الآتي توزيع المطوفين في العينة حسب عدد أولادهم :

عدد الأولاد	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
بدون أولاد	١٦	١٣،٧
١	٥	٤،٣
٢	٩	٧،٧
٣	١٣	١١،١
٤	١٦	١٣،٧
٥	٢١	١٧،٩
٦	١٠	٨،٥
٧	٥	٤،٣
٨	٥	٤،٣
٩ فأكثر	١٧	١٤،٥
المجموع	١١٧	١٠٠،٠

٦/٤ مستوى التعليم :

لم يحدد ١٦ مطوفا مستوى التعليم الذي وصلوا اليـــه ، أما الباقون في العينة وعددهم ١٠١ مطوفا ، فقد كان توزيعهم على النحو الآتي :

المستوى التعليمي	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
لايقرأ ولايكتب	٥	٤،٩
يقرأ ويكتب	١٣	١٢،٩
ابتدائي	١٨	١٧،٨
متوسط	٢١	٢٠،٨
ثانوي	٢٥	٢٤،٨
دبلوم	٦	٥،٩
جامعي	١١	١٠،٩
دراسات عليا	٢	٢،٠
المجموع	١٠١	١٠٠،٠

ويتضح من الجدول أن المستوى الثانوي يقابله اكبـــر عدد من الحالات يليه المتوسط فالابتدائي.

٧/٤ التفرغ للعمل في الطوافة :

أوضح ٤٩ مطوفا أنهم لا يعملون في مهنة أخرى غير مهنة الطوافة ، مقابل ٥٣ مطوفا يعملون في الوظائف الحكوميـــة أو الأعمال الأخرى وكان التوزيع كالآتي من حيث عمل المطـــوف في مهنة أخرى :

الحالة	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية ٪
لايعمل	٤٩	٤٨٫٠٠
يعمل في وظيفة حكومية	٢٦	٢٥٫٥
يعمل في أعمال حرة	١٣	١٢٫٨
يعمل (لم يحدد نوع العمل)	١٤	١٣٫٧
المجموع	١٠٢	١٠٠٫٠٠

ومن بين مجموعة المطوفين الذين يعملون (٥٣ مطوفا) أوضح ١٧ مطوفا (٣٢٪) أنهم بدأوا العمل قبل اشتغالهم في مهنة الطوافة، بينما أوضح ٢٩ مطوفا (٥٥٪) أنهم بدأوا بعد اشتغالهم في الطوافة، ولم يقدم الباقون (٧ مطوفين) اجابة محددة.

٤/٨ عدد سنوات العمل في مهنة الطوافة :

كان العدد المتوسط لسنوات العمل في مهنة الطوافة هو حوالي ٣٠ سنة، وتراوح العدد من أقل من ١٠ سنوات الى ما يزيد عن ٥٠ سنة، ويبدو أن التوزيع متجانس الى حد كبير، فنصف المطوفين يعملون في الطوافة منذ أقل من ٣٠ سنة والنصف الآخر يعملون منذ أكثر من ٣٠ سنة، كذلك فان ثلثهم تقريبا يعمل منذ أقل من ٢٠ سنة، والثلث من ٢٠ الى أقل من ٤٠ سنة، والثلث منذ ٤٠ سنة أو اكثر. ويبين الجدول الآتي توزيع المطوفين حسب عدد السنوات التي قضوها في مهنة الطوافة :

عدد السنوات	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
أقل من ١٠ سنوات	١٩	١٨،٨
١٠ الى أقل من ٢٠	١٥	١٤،٩
٢٠ الى أقل من ٣٠	١٦	١٥،٨
٣٠ الى أقل من ٤٠	١٨	١٧،٨
٤٠ الى أقل من ٥٠	١٢	١١،٩
٥٠ سنة فأكثر	٢١	٢٠،٨
المجموع	١٠١	١٠٠،٠

د/ أسلوب العمل في الطوافة :

١/٥ تضمنت الدراسة جمع المعلومات من المطوفين عن نظام عملهم في الطوافة وخاصة من حيث عدد شركائهم، وادارة اعمالهم، ودخلهم، بالاضافة الى مرئياتهم من ناحية قبول العمل تحت ادارة اشخاص آخرين، والانفصال عن الشركاء، والدخل، ونظام توزيع الحجاج، وخدمات الوكلاء، وغيرها. وفي هذا الجزء تم تصنيف المطوفين الى ثلاث مجموعات حسب عدد الحجاج الموزعين على كل منهم وذلك على النحو الآتي:

مجموعة صغار المطوفين: ويوزع على كل منهم أقل من ٥٠٠ حاج.

مجموعة الوسط: ويوزع على كل مطوف ينتمي الى هذه المجموعة عددا من الحجاج يتراوح مابين ٥٠٠ و ١٩٩٩ حاج.

مجموعة كبار المطوفين: ويوزع على كل منهم ٢٠٠٠ حاج أو أكثر.

٢/٥ عدد الشركاء :

أوضح ٤٤ مطوفا من بين ١١٧ أنهم يعملون في مهنة الطوافة بمفردهم، ويشكل هؤلاء نسبة ٣٨٪، أما الباقون ونسبتهم ٦٢٪ فلهم شركاء يتراوح عددهم بين شريك واحد وأكثر من ١٠ شركاء ، وكان العدد الغالب من الشركاء هو شريكين الى أربعة شركاء • ومن حيث مجموعات المطوفين فقد كان ٤٤٪ من صغار المطوفين و ٢٠٪ من مجموعة الوسط و ٤٨٪ من كبار المطوفين يعملون بمفردهم بدون شركاء •

٣/٥ الانفصال عن الشركاء :

أوضح ٣٥٪ من المطوفين الذين لهم شركاء أنهم يفضلون الانفصال عن شركائهم في أعمال الطوافة ، وكانت أعلى النسب (وهي ٣٧٪) لمجموعة الوسط، بينما كانت النسبة هي ٣٣٪ لكل من مجموعتي صغار وكبار المطوفين•

٤/٥ ادارة أعمال الطوافة :

من بين ١١٢ حالة أوضح ٩٨ مطوفا أنهم يديرون أعمال الطوافة بأنفسهم، وهؤلاء نسبتهم ٨٧،٥٪، والمطوفون الباقون لهم مديري أعمال يديرون أعمال الطوافة نيابة عنهم• وكانت نسب المطوفين الذين يديرون أعمالهم بأنفسهم هي ٨٢٪ لصغار المطوفين و ٩٩٪ لمجموعة الوسط و ١٠٠٪ لكبار المطوفين•

٥/٥ الموافقة على العمل تحت ادارة شخص أو أشخاص آخرين:

لم يوافق ٧٤ مطوفا من بين ١٠٣ على العمل في الطوافة تحت ادارة أفراد آخرين، ويمثل هؤلاء نسبة ٧٢٪، ويدل ذلك على أن أكثرية المطوفين ليس لديهم الاستعداد للعمل تحت ادارة الغير• وكانت أعلى نسب الموافقة هي تلك الخاصة بصغار المطوفين (٤٠٪) بينما كانت النسبة ٢١٪ لكبار المطوفين و٢٠٪ لمجموعة الوسط•

٦/٥ تجميع الامكانيات الموجودة لدى مجموعة من المطوفين لتحسين مستوى خدماتهم المقدمة للحجاج:

أوضح ٥٠٪ من المطوفين الذين أجريت معهم المقابلات أنهم يعتقدون أن تجميع الامكانيات الموجودة لدى مجموعة من المطوفين يؤدي الى تحسين مستوى خدماتهم للحجاج، وكانت نسب الموافقة على ذلك هي ٦٣٪ لصغار المطوفين و٤٢٪ لمجموعة الوسط و٤٣٪ لكبار المطوفين.

٧/٥ النظام الحالي لتوزيع الحجاج على المطوفين:

يوافق ٤٨٪ من المطوفين على هذا النظام، ويعارضه ٥٢٪ منهم، وتأتي أعلى نسب المعارضة من صغار المطوفين (٦٤٪) بينما تبلغ نسبة غير الموافقين ٤٨٪ في مجموعة الوسط و ٣٩٪ في مجموعة كبار المطوفين.

٨/٥ خدمات الوكلاء:

أوضح ٤٨٪ من المطوفين أن خدمات الوكلاء جيدة، وذكر ٢٨٪ أن تلك الخدمات متوسطة و ٢٤٪ رديئة أو رديئة جدا، وأوضح ٦٣٪ من صغار المطوفين أن الخدمات جيدة، يقابلهم ٣٦٪ من مجموعة الوسط و ٤٢٪ من مجموعة كبار المطوفين، وذكر ١٥٪ من صغار المطوفين و ٤٤٪ من مجموعة الوسط و ٢٥٪ من كبار المطوفين أن خدمات الوكلاء كانت متوسطة.

٩/٥ خلط الحجاج من جنسيات مختلفة مع بعضهم:

ذكر حوالي ١٦٪ من المطوفين أنهم كانوا يخلطون الحجاج من جنسيات مختلفة مع بعضهم، ولم تختلف نسبة المطوفين الذين كانوا يخلطون الحجاج باختلاف عدد الحجاج الذين يخدمونهم، بمعنى أن النسب كانت متقاربة للغاية بين صغار وكبار المطوفين ومجموعة الوسط.

٥/١٠ الدخل من مهنة الطوافة :

ذكر ٦٦٪ من المطوفين أن دخلهم من الطوافة لا يعوض الجهد الذي يبذلونه فيها، وكان توزيع النسب هو ٦٢٪ لصغار المطوفين، ٦٩٪ لمجموعة الوسط، ٦٦٪ لكبار المطوفين.

٥/١١ مقارنة مهنة الطوافة في الماضي والحاضر:

يرى ٦٩٪ من المطوفين أن مهنة الطوافة كانت أفضل في الماضي منها في الحاضر، وكانت أعلى نسب الموافقة على هذا الرأي هي ٧٩٪ لصغار المطوفين يليها ٦٨٪ لمجموعة الوسط و ٥٦٪ لكبار المطوفين.

٦/ النتائج الأولية لمقابلات المطوفين:

٦/١ ان أهم الخدمات التي يقدمها المطوفون للحجاج هي الاسكان في مكة المكرمة، والاقامة في عرفات ومنى، وتوفير المياه اللازمة، والنقل. وفي هذا القسم سوف نتعرض لوجهات نظر المطوفين تجاه المشكلات المتعلقة بكل خدمة من هذه الخدمات.

٦/٢ المشكلات المتعلقة باسكان الحجاج في مكة المكرمة :

واجه ٣٧٪ من المطوفين مشكلات تتعلق باسكان حجاجهم في مكة المكرمة. وانخفضت هذه النسبة الى ٢٠٪ في حالة صغار المطوفين، الا أنها بلغت ٤٩٪ لمجموعة الوسط و ٤٦٪ لكبار المطوفين.

٦/٣ حرية سكنى الحجاج في مكة المكرمة :

يؤيد ٨٤٪ من المطوفين اعطاء الحجاج حرية السكنى في مكة المكرمة، وبلغت هذه النسبة ٩٠٪ لكبار المطوفين و ٨٨٪ لصغار المطوفين، وكانت النسبة ٧٦٪ لمجموعة الوسط.

٤/٦ المشكلات المتعلقة باقامة الحجاج في عرفات ومنى:

(أ) في عرفات:

أوضح ٤٪ من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات تتعلق باقامة الحجاج لديهم في عرفات، وكانت أقل النسب هي ٣٪ لكبار المطوفين يليها ٤٪ لصغار المطوفين ثم ٥٪ لمجموعة الوسط.

(ب) في منى:

أوضح ٣٧٪ من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات تتعلق باقامة الحجاج لديهم في منى، وكانت أقل النسب هي ١٨٪ لصغار المطوفين يليها ٤٨٪ لكبار المطوفين ثم ٥٢٪ لمجموعة الوسط.

٥/٦ كفاية المكان المخصص للحجاج في منى:

ذكر ٥٥٪ من المطوفين أن الأماكن المخصصة لهم في منى كانت كافية لحجاجهم، وأوضح الباقون عكس ذلك. وتوزعت النسب على النحو الآتي: ٧٩٪ من صغار المطوفين و ٤٩٪ من مجموعة الوسط و ٢٣٪ من كبار المطوفين كانت الأماكن المخصصة لهم في منى ذات مساحة كافية لاقامة حجاجهم.

٦/٦ المشكلات المتعلقة بتزويد الحجاج بالمياه:

(أ) في مكة المكرمة:

ذكر ٥١٪ من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في تزويد الحجاج بالمياه في مكة المكرمة. وكانت النسب هي ٤٠٪ لصغار المطوفين و ٥٠٪ لمجموعة الوسط و ٥٢٪ لكبار المطوفين.

(ب) في عرفات:

أوضح ١٣٪ من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في تزويد الحجاج بالمياه في عرفات. وكانت النسب هي ٣٪ لمجموعة الوسط و ١٤٪ لصغار المطوفين و ٢٦٪ لكبار المطوفين.

(ج) في منى:

واجه ٣٠٪ من المطوفين مشكلات في تزويد الحجاج بالمياه في منى. وكانت أقل النسب هي ٢٩٪ لمجموعة الوسط يليها ٣٠٪ لصغار المطوفين ثم ٣٣٪ لكبار المطوفين.

ويوضح الجدول الآتي نسب المطوفين الذين واجهوا مشكلات تتعلق بتزويد الحجاج بالمياه:

	في مكة المكرمة	في عرفات	في منى
صغار المطوفين	٤٠٪	١٤٪	٣٠٪
مجموعة الوسط	٥٠٪	٣ ٪	٢٩٪
كبار المطوفين	٥٢٪	٢٦٪	٣٣٪
الاجمالي	٥١٪	١٣٪	٣٠٪

٧/٦ المشكلات المتعلقه بنقل الحجاج:

ذكر ١٤ الى ٢٨٪ من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في نقل حجاجهم داخل المشاعر المقدسة، وكانت أعلى النسب هي ٢٨٪ للنقل من عرفات الى مزدلفة يليها ٢٤٪ للنقل من مزدلفة الى منى ثم ٢٢٪ للنفرة من منى الى مكة المكرمة. وكانت أعلى النسب لكبار المطوفين، وأقلها دائما لصغار المطوفين. فعلى سبيل المثال ذكر ١٣٪ من صغار المطوفين و ٣٨٪ من كبار المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في نقل الحجاج من عرفات الى مزدلفة، وذكر ١١٪ من صغار المطوفين و ٤١٪ من كبار المطوفين أنهم واجهوا صعوبات في نقل الحجاج من مزدلفة الى منى، وذكر ١٣٪ من صغار المطوفين و ٣٤٪ من كبار المطوفين أنهم واجهوا صعوبات في نقل الحجاج من منى الى مكة المكرمة.

٧/ النتائج الأولية لمقابلات الحجاج

١/٧ حسب التصنيف المشار اليه سابقا للمطوفين فان صغار المطوفين يخدمون ٩٥٢١١ حاجا، أي نسبة ١٣،٠٪ من الحجاج الموزعين على المطوفين، ويخدم المطوفون في مجموعة الوسط ٣٢٣٤٨١ حاجا، أي نسبة ٤٤،١٪، ويخدم كبار المطوفين ٣١٤٢٢١ حاجا، أي نسبة ٤٢،٩٪٠ لذلك يكون من الضروري أخذ هذا الاختلاف في اعداد الحجاج لدى كل مجموعة بعين الاعتبار، بمعنى أن شكوى ٢٠٪ من الحجاج لدى كبار المطوفين لها وزن أكبر من شكوى ٥٠٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين، لأن الأولى تتعلق بعدد ٦٢٨٤٤ حاجا بينما الثانية تتعلق بعدد ٤٧٦٠٦ حاجا. وفي مناقشتنا للنتائج الأولية لمقابلات الحجاج سنوضح نسبة الحجاج داخل كل مجموعة على حدة وكذلك النسبة العامة للحجاج.

٢/٧ ولحساب النسبة العامة للحجاج نضرب النسبة الخاصة بالحجاج لدى كل مجموعة من المطوفين في عدد الحجاج الموزعين على هذه المجموعة، ثم نجمع حواصل الضرب ونقسم على العدد الكلي للحجاج الموزعين على المطوفين، أي أن:

$$\text{النسبة العامة للحجاج} = \frac{(\text{س}\times ٩٥٢١١)+(\text{ص}\times ٣٢٣٤٨١)+(\text{ع}\times ٣١٤٢٢١)}{٧٣٢٩١٣}$$

حيث س هي النسبة الخاصة بالحجاج لدى صغار المطوفين
، ص هي النسبة الخاصة بالحجاج لدى مجموعة الوسط
، ع هي النسبة الخاصة بالحجاج لدى كبار المطوفين

٣/٧ اقامة الحجاج في المشاعر المقدسة :

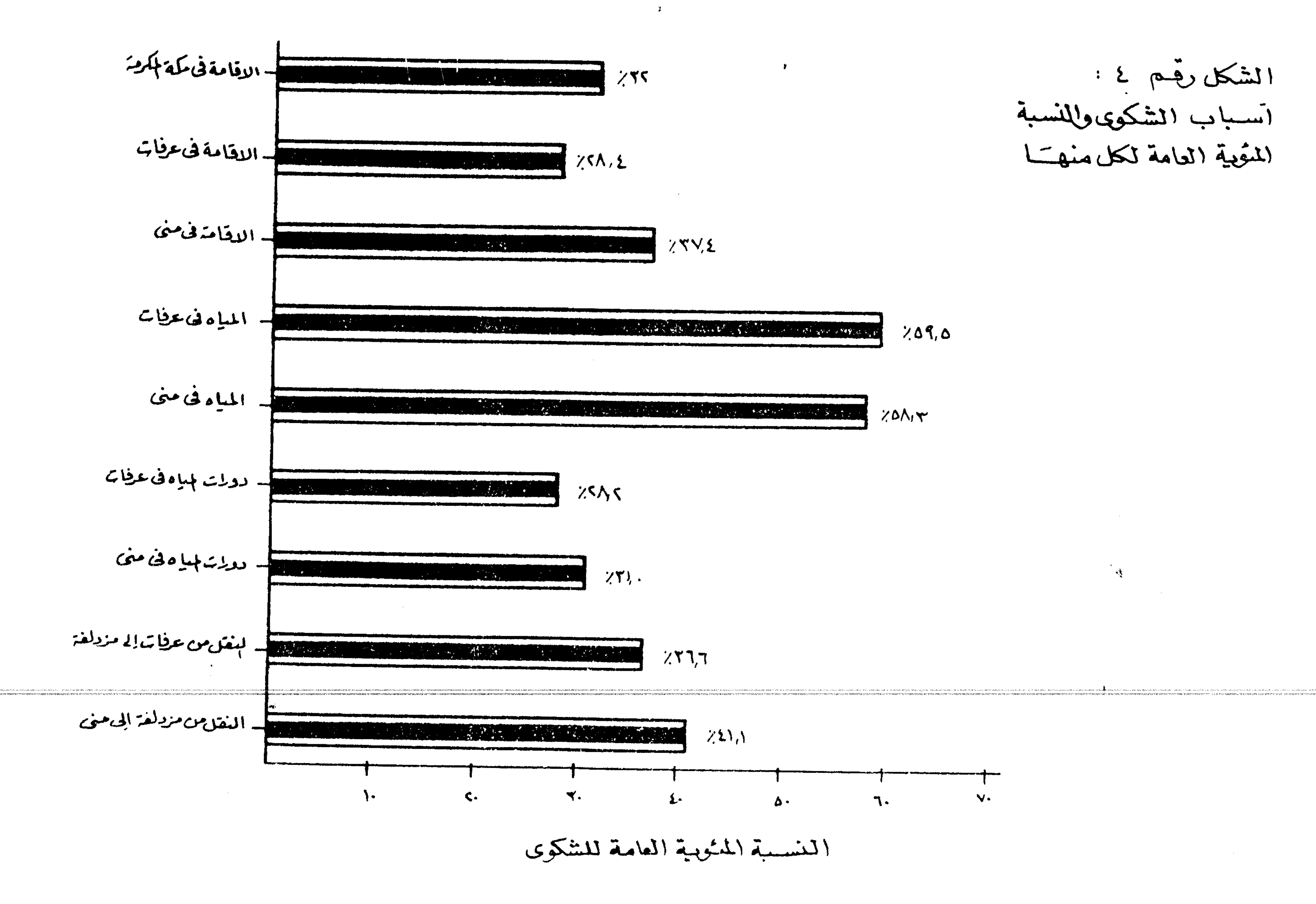
يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن أماكن الاقامة التي أعدها لهم المطوفون كانت رديئة أو رديئة جدا، وذلك لكل مجموعة من مجموعات المطوفين على حدة ، والنسبة العامة للشكوى من اماكن الاقامة في كل من مكة المكرمة وعرفات ومنى:

	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
مكة المكرمة	٢٥،٦٪	٢٦،٧٪	٣٩،٦٪	٣٢،٠٪
عرفات	١٨،٠٪	٢٧،٧٪	٣٣،٧٪	٢٨،٤٪
منى	٢٤،٨٪	٣٦،٢٪	٤٤،١٪	٣٧،٤٪

ويبين الجدول أن أعلى نسب الشكوى تأتي من الحجاج المقيمين لدى كبار المطوفين، كذلك فان أعلى النسب تخص الاقامة في منى يليها مكة المكرمة ثم عرفات.

٤/٧ نوعية اماكن الاقامة في مكة المكرمة :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا عدم رضاهم عن نظافة أماكن اقامتهم لدى المطوفين في مكة المكرمة وكذلك مستوى الضوضاء ودرجة التهوية ودخول ضوء النهار فيها :



الشكل رقم ٤ :
أسباب الشكوى والنسبة المئوية العامة لكل منها

	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
النظافة	٢٧.٢٪	٢٩.٦٪	٣٥.٦٪	٣١.٧٪
الضوضاء	٣٤.٤٪	٤٧.٣٪	٣٦.١٪	٣٩.٦٪
التهوية	٢٥.٦٪	٢٧.٣٪	٤٣.٢٪	٣٣.٨٪
ضوء النهار	٢١.١٪	٢٤.٥٪	٢٩.٠٪	٢٥.٨٪

ويبين الجدول أن الضوضاء كانت مصدرا لأعلى نسب الشكوى. يليها التهوية ثم النظافة، وكان دخول ضوء النهار مصدرا لأقل نسب الشكوى.

٥/٧ المياه :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن المياه لم تكن مرضية لهم :

	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
عرفات	٥٠.٦٪	٥٨.٣٪	٦٤.٥٪	٥٩.٥٪
منى	٤٦.٠٪	٥٥.٥٪	٦٦.٣٪	٥٨.٣٪

ويلاحظ من الجدول أن أعلى نسب الشكوى هي للحجاج لدى كبار المطوفين، وأقل النسب للحجاج لدى صغار المطوفين، كما يلاحظ أن نسب الشكوى من المياه في عرفات تزيد عن تلك الخاصة بمنى في حالتي صغار المطوفين والوسط، والعكس في حالة كبار المطوفين حيث كانت نسبة الشكوى من المياه في منى أعلى منها في عرفات.

٦/٧ دورات المياه :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن دورات المياه لم تكن مرضية لهم :

	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
عرفات	١٧،٥٪	٣٠،٤٪	٢٨،٧٪	٢٨،٢٪
منى	١٣،٥٪	٣٦،٨٪	٣٣،٨٪	٣١،٠٪

ويلاحظ من الجدول أن أقل نسب الشكوى هي للحجاج لدى صغار المطوفين، كما يلاحظ أن نسب الشكوى من دورات المياه في منى تزيد عن تلك الخاصة بعرفات في حالتي كبار المطوفين ومجموعة الوسط.

٧/٧ المواصلات:

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن أسلوب ووسائل النقل التي أعدها لهم المطوف كانت رديئة أو رديئة جدا :

	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
من عرفات الى مزدلفة	٢٨،١٪	٣١،٥٪	٤٤،٩٪	٣٦،٦٪
من مزدلفة الى منى	٣٠،٩٪	٣٧،٠٪	٤٩،٢٪	٤١،١٪

ويلاحظ من الجدول أن أعلى نسب الشكوى كانت للحجاج التابعين لكبار المطوفين. كما أن نسب الشكوى الخاصة بانتقال الحجاج من مزدلفة الى منى كانت تزيد عن تلك الخاصة بانتقالهم من عرفات الى مزدلفة.

٨/٧ اذا فحصنا النسب المئوية العامة لشكاوى الحجاج من الاقامة والمياه ودورات المياه والمواصلات (الفقرات ٣/٧، ٥/٧، ٦/٧، ٧/٧) نلاحظ أن ترتيبها على النحو الآتي من الأكثر الى الأقل:

سبب الشكوى	النسبة المئوية العامة	نوع الشكوى	تقدير عدد الحجاج الشاكين
المياه في عرفات	٥٩,٥٪	غير مرضية	٤٣٦٠٨٣
المياه في منى	٥٨,٣٪	غير مرضية	٤٢٧٢٨٨
النقل من مزدلفة الى منى	٤١,١٪	رديء أو رديء جدا	٣٠١٢٢٧
الاقامة في منى	٣٧,٤٪	رديئة أو رديئة جدا	٢٧٤١٠٩
النقل من عرفات الى مزدلفة	٣٦,٦٪	رديء أو رديء جدا	٢٦٨٢٤٦
الاقامة في مكة المكرمة	٣٢,٠٪	رديئة أو رديئة جدا	٢٣٤٥٣٢
دورات المياه في منى	٣١,٠٪	غير مرضية	٢٢٧٢٠٣
الاقامة في عرفات	٢٨,٤٪	رديئة أو رديئة جدا	٢٠٨١٤٧
دورات المياه في عرفات	٢٨,٢٪	غير مرضية	٢٠٦٦٨١

ويوضح الشكل رقم ٤ أسباب الشكوى والنسبة المئوية العامة لكل منها.

٩/٧ الغذاء:

ذكر ٣٥.٨٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٣٤.١٪ لدى مجموعة الوسط و ١٢.٤٪ من الحجاج لدى كبار المطوفين أن المطوف كان مسؤولا عن وجباتهم الغذائية. والنسبة العامة هي ٢٥.١٪ من الحجاج.

ويوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين قاموا بأنفسهم باعداد طعام مطبوخ في كل من مكة المكرمة وعرفات ومنى لكل مجموعة من مجموعات المطوفين. وكذلك النسبة العامة في كل حالة:

	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
مكة المكرمة	٧٧.١٪	٧٢.٦٪	٥٩.٩٪	٦٨.٠٪
عرفات	٢٥.٨٪	٣٣.٦٪	٣٥.٢٪	٣٣.٨٪
منى	٤٨.٥٪	٤٦.٢٪	٤٦.١٪	٤٦.٦٪

ويلاحظ أن النسبه العامة للحجاج الذين أعدوا طعاما مطبوخا بأنفسهم كانت اكبر في حالة مكة المكرمة يليها منى، وأقلها في عرفات. وكان لصغار المطوفين أعلى نسبة في حالة مكة المكرمة وأقل نسبة في حالة عرفات. ولا تختلف النسب الثلاث الخاصة بمجموعات المطوفين عن بعضها كثيرا في حالة منى.

١٠/٧ اختيار المطوف:

ذكر ٤٤.٩٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٦٤.١٪ من

الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٦٥،٩٪ من الحجاج لدى كبـــــار المطوفين أنهم اختاروا المطوف بأنفسهم. والنسبة العامـــة هي ٦١،٢٪ من الحجاج.

١١/٧ مقابلة المطـــوف:

ذكر ٧٠،٨٪ من الحجاج لدى صغار المطوفيـــن و ٥٠،٦٪ من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٤١،٤٪ من الحجاج لدى كبـــــار المطوفين أن الفرصة اتيحت لهم لمقابلة المطوف. والنسبـــة العامة هي ٥٠،٦٪ من الحجاج.

ومن بين الحجاج الذين اتيحت لهم الفرصة لمقابلـــة المطوف ذكر ٧٢،٣٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٥٦،٧٪ من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٥٠،٦٪ من الحجاج لدى كبـــــار المطوفين أنهم كونوا علاقة شخصية مع مطوفيهم. والنسبـــة العامة هي ٥٧،١٪ من الحجاج.

كذلك ذكر ٧٤،٤٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٦٤،٩٪ من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٦١،٤٪ من الحجاج لدى كبـــار المطوفين (من بين الحجاج الذين اتيحت لهم الفرصة لمقابلـة المطوف) أنهم وجدوا المطوف كما توقعوه أن يكون. والنسبـة العامة هي ٦٥،٢٪ من الحجاج. ويلاحظ أن حوالي ثلث الحجـــاج لدى المطوفين وجدوا مطوفيهم على غير ما توقعوا أن يكونـــوا عليه. بمعنى أن الصورة التي كانت مرسومة في مخيلتهـــــم للمطوف وخدماته كانت تختلف عما شاهدوه بالفعل. وقد يرجـع ذلك الى عدة أسباب أهمها ازدحام الحجاج الشديد لدى المطوف وسوء الادارة وسوء المعاملة وعدم تقديم الخدمات المناسبـــة اللازمة للحجاج.

ومن الملاحظ أن مجموعة صغار المطوفين تميزت بأعلـــى نسبة من الحجاج الذين اتيحت لهم الفرصة لمقابلة المطـــوف، وكذلك بالنسبة لتكوين علاقة شخصية بين الحاج والمطـــوف، وأيضا بالنسبة الى أن المطوف كان كما توقعه الحاج.

١٢/٧ انطباعات الحجاج عن مطوفيهم :

كانت انطباعات ٧٤،٨٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٧٤،٢٪ من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٥٧،٢٪ من الحجاج لدى كبار المطوفين جيدة أو متوسطة ، وكانت النسبة العامة للانطباعات الجيدة أو المتوسطة هي ٦٧،١٪.

١٣/٧ تزكية الحاج للمطوف لدى الحجاج الآخرين القادمين للحج في المستقبل :

ذكر ٥٢،٠٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٤٦،٥٪ من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٤١،٩٪ من الحجاج لدى كبار المطوفين أنهم يزكون مطوفيهم لدى غيرهم من الحجاج مستقبلا. والنسبة العامة للتزكية هي ٤٥،٦٪ من الحجاج يقابلها ٥٤،٤٪ من الحجاج لن يقوموا بتزكية مطوفيهم.

ويلاحظ أن نسب التزكية تقل كثيرا عن النسب المقابلة لها والخاصة بانطباعات الحجاج الجيدة أو المتوسطة عن مطوفيهم. كذلك فان أقل النسب بين مجموعات المطوفين هي تلك الخاصة بكبار المطوفين.

الملحق

- حسن عبد الرحمن سنجر
- حسين حسال عطرجي
- حسن رمسى آشي
- حسين سراج فوال
- حسين عبد الله درويش عابد
- حسين عبد الله فدا
- سالم علي سو
- سراج احمد علي قصاص
- سراج حامد رهران
- سراج صدقة ابو العلا
- سراج عبد الله دين الدين
- سعاد فوال
- سلمان بكر سرحان
- سليمان ابراهيم المصوري
- سليمان امصر اكرم الدين
- صادق علوي
- صالح ابراهيم منصوري
- صالح حمزة حدوة
- صالح محمد سرحي
- صالح محمد بصرة
- صالح مصطفى سمنودي
- صديق جابر دمنهوري
- عباس حسن حويت
- عباس عبد الله خيمي
- عباس عقيل شيخ جمل الليل
- عبد الرحمن جميل سالم
- عبد الرحمن سعيد بانا
- عبد الرشيد سالم شاني
- عبد العزيز عبد الرحمن بهادر
- عبد العزيز عبد السلام بناني
- عبد العزيز عبد السلام منشي
- عبد العظيم مظهر مندورة
- عبد الكريم عبد الله نوري
- عبد الله محمد سالم
- عبد الله محمد فيرق
- عبد الله مكوار

- عبد الله هاشم حمزة
- عبد المنعم حسين راوه
- عبد الواحد محمد الشرعي
- عبد الوهاب علي سمارن
- عصام محمد اسماعيل
- علوي علي هاشم نحاس
- علي حسن عدورة
- علي حسين محمد مقناوي
- علي عبد الحميد مداح
- علي محمد موسى
- عمر سراج ولي
- عمر عباس فقيه
- عمر علي مسدع
- عمر محمد سلمي
- عمر محمد نور كلنتوه
- فاطمة حسن غزال
- فاطمة عبد الله سرسعيو
- فايزة مصطفى مفتي
- فوزي محمد شمهيس
- فوزية حسن سبحة
- محمد احمد سواوى
- محمد حامد بخش
- محمد حسن دعي
- محمد حمادة حوج
- محمد سراج يونس
- محمد سراج غزاوي
- محمد سعيد تمار
- محمد سعيد طاهر بنجر
- محمد سعيدحوش
- محمد صالح حرامي
- محمد صالح محمد خبيطي
- محمد علي الرشيدي
- محمد علي حمري
- محمد علي غزاوي
- محمد علي ماريا
- محمد فاروق سيف الدين

- محمد مكي رضوان حواري
- محمد نور خورشيد
- محمد هاشم محمد حسين سعدي
- محمود حسن تركي
- محمود سراج كاظم ٣
- محمود صادق حمزة
- محمود عباس هلال خيري
- محمود مصطفى احمد
- مصلح عمر سمو
- موسى محمد موسى
- نوري عبد الحميد خدامو
- هاشم حسن اسكندر
- هاشم سليمان عنقاوي
- هلال عبد الله سمسار
- يحيى احمد عبد الوهاب

بيان بأسماء المطوفين بالعينة المسحوبة

لدراسات المطوفين عام ١٤٠١هـ

- ابراهيم امين سرحان
- احمد بوقة العباسي
- احمد سليمان باش
- احمد عبدالحميد كوفية
- احمد عبدالرحمن ابوسبعة
- احمد عبدالرحمن فراز
- احمد عبدالله حداوي
- احمد محمد سعيد سقطي
- احمد مختار باتوبارة
- اسامة عبدالله سمنودي
- اسماعيل عبداللطيف بنون
- امين صالح اسماعيل راوه
- توفيق جميل بشير احمد
- جمال محمد رشيدي
- حسن اسماعيل يونس
- حسن سعيد بنا
- حسن سعيد مفتي
- حسن عبدالله زين العابدين
- حسن محمد كاظم
- حسين سراج قوال
- حسين صدقة جمال عطرجي
- حسين عبدالرازق مروة
- حسين عبدالله فتة
- سالم علي بو
- سعاد عبدالرحمن قوال
- سليمان بكر سرحان
- سليمان اكرم الدين
- صالح محمد حسن برنجي
- صديق جابر دمنهوري
- طلال صالح قطب
- عباس حسن حويت

- عبد الباسط محمد حسين
- عبد الرحمن جميل سالم
- عبد العزيز عبد السلام بناني
- عبد الله أحمد ابوسبعة
- عبد الله اسماعيل بخالدي
- عبد الله عباس مكوار
- عبد الله محمد مسلم
- عبد الله هاشم صحرة
- عصام جميل اسماعيل
- علوي علي هاشم نحاس
- علي حسن عندورة
- علي حسين عنقاوي
- علي عبد الحميد مداح
- عمر سراج ولي
- عمر عباس فقيه
- عمر محمد ساحي
- فوزية علي سمد
- فيصل زين العابدين كالو
- محمد حامد بدش
- محمد سراج عراوي
- محمد سعيد سنجر
- محمد صدقي صحرة
- محمد صالح الحرامي
- محمد صالح نغيطي
- محمد طيب كمفر
- محمد علي رشيدي
- محمد نور حوقير
- محمود حسين دوكي
- محمود سراج كالو
- مصلح عمر صالح بو
- نورة بنت عبد الحميد سدايو
- يحيى أحمد عبد الوهاب

HAJJ RESEARCH CENTRE
KING ABDUL AZIZ UNIVERSITY
PILGRIM HOUSING
THROUGH MOTAWWIF 1401 A.H.

مركز ابحاث الحج
جامعة الملك عبدالعزيز
اسكان الحجاج لدى المطوفين
عام ١٤٠١ هـ

Interviewer ______ المكان Place ______ التاريخ Date ______ الوقت Time ______

Q.1 Which members of your family are making Hajj with you this year?

(١) من يؤدي الحج معك هذا العام من أفراد عائلتك ؟

الحاج Hajee (M)	الحاجة Hajjah (F)	الزوجة Wife	الزوج Husband	الأب Father	الأم Mother

How many (كم من الابناء Sons ____ كم من البنات Daughters ____ كم من الاخوة Brothers ____ كم من الاخوات Sisters ____)

In-laws (الأب Father ____ الأم Mother ____ كم من الاخوة Brothers ____ كم من الاخوات Sisters ____) اقارب الزوجة (أو الزوج)

Others: آخرون :

MALES الذكور		FEMALES الاناث	
صلة القرابة Relationship	العدد Number	صلة القرابة Relationship	العدد Number

In all, how many people ______ العدد الاجمالي لأفراد عائلتك الذين يحجون معك

Q.2 Madhab (٢) المذهب :

سني Sunni	شافعي Sha'afi	مالكي Maliki	حنفي Hanafi	حنبلي Hanbali
غير معروف Unknown	مذهب آخر Others	شيعي Shi'a	زيدي Zaidi	جعفري Jaafri

Q.3 Hajj (٣) نية الحج :

قران Qiran　　تمتع Tamatto　　افراد Ifrad　　نية أخرى Other

Q.4 Name of the City, town or village where you live. ______

(٤) اسم المدينة أو البلدة أو القرية التي تعيش فيها

Q.5 Is this a city town village

(٥) هل هي مدينة بلدة قرية ؟

Q.6 If village, name of nearest big city ______________ (٦) اذا كنت تعيش في قرية - اذكر اسم أقرب مدينة اليها .

Q.7 Country of residence: ______________ : (٧) اسم الدولة التي تقيم فيها

Q.8 Date of arrival in Saudi Arabia for Hajj: __________ (٨) تاريخ وصولك الى المملكة للحج:

Arabic Date? No لا Yes نعم هل هذا التاريخ هجري ؟

Q.9 How did you travel to Saudi Arabia? (٩) طريقة قدومك الى المملكة :

Air الجو Sea البحر Land البر Walk على الاقدام

If by land, describe vehicle: ______________ اذا كان قدومك بطريق البر - ما نوع المركبة ؟

Q.10 Entry point in Saudi Arabia __________ (١٠) اسم المدينة التي دخلت منها المملكة

Q.11 Date you arrived in Makkah for actually performing Hajj __________ (١١) تاريخ وصولك الى مكة لاداء الحج فعلا

Arabic Date. No لا Yes نعم هل هذا التاريخ هجري

(١٢-١٤)

Q.12 Age __________ العمر Q.13 Sex _______ الجنس Q.14 Nationality ____________ الجنسية

Q.15 Current Work Status (١٥) الوضع الحالي للعمل:

يعمل In Work لا يعمل Out of Work متقاعد Retired ربة منزل Housewife طفل Child طالب Student

Q.16 What is your occupation? __________ (١٦) الوظيفة أو المهنة :

In which field __________ مجال العمل :

Designation/Title Rank __________ اللقب أو المرتبة :

Q.17 Self Employed No لا Yes نعم (١٧) هل تعمل لنفسك ؟

Q.18 Supervise Others No لا Yes نعم (١٨) هل تشرف على آخرين في العمل ؟

Q.19 Iqama of Saudi Arabia No لا Yes نعم (١٩) هل تقيم في المملكة ؟

If yes, for how many years __________ في حالة نعم - منذ كم سنة تقيم ؟

Q.20 Years of education __________ (٢٠) عدد سنوات التعليم

Q.21 Mother Tongue (write name) __________ (٢١) ما هي لغتك الام ؟

Read it No لا Yes نعم هل يمكنك قراءتها ؟

Write it No لا Yes نعم هل يمكنك كتابتها ؟

Q.22 Other Languages — (٢٢) اللغـــات الأخـــرى

Name	فهـــم Understand	محادثة Speak	قراءة Read	كتابة Write	اسم اللغة
Arabic					العربية
English					الانجليزية
French					الفرنسية

Q.23 Is this your first Hajj? No لا Yes نعم — (٢٣) هل هذه أول مرة تؤدى فيها الحـــج ؟

Q.24 If no, is this a Proxy Hajj? No لا Yes نعم — (٢٤) فى حالة لا ـ هل تحج بدلا عن شخص آخـــر ؟

Q.25 How many times have you performed Hajj before this? ________________ — (٢٥) كم مرة أديت الحج من قبل؟

Q.26 Name of your Motawwif: ________________ — (٢٦) ما اسم مطوفك الذى تتبعه ؟

SEARCH FOR ACCOMMODATION IN MAKKAH — الحصول على المسكن فى مكة المكرمة

1. On what date did you arrive in Makkah? ________________ — ماتاريخ وصولك الى مكة المكرمـة ؟

2. On what date will you leave Makkah? ________________ — ماتاريخ مغادرتك مكة ان شاء الله ؟

3. Did you negotiate for this accommodation for yourself or for the group as a whole? Self لنفسى Group للمجموعة — هل قمت بالتفاوض بشأن الايجار لنفسك فقط أم للمجموعة كلها ؟

4. Was this the only place you saw before you rented it? No لا Yes نعم — هل هذا المسكن هو الوحيد الذى زرته قبل تأجيـــره ؟

5. If no, why did you choose this accommodation? — فى حالة لا، لماذا اخترت هذا المسكن؟

a) Because it was close to the Haram No لا Yes نعم — لقربه من الحرم

b) Because it was close to the market No لا Yes نعم — لقربه من السوق

c) Because it was close to a main road No لا Yes نعم — لقربه من الطريق الرئيســـى

d) Because it was clean No لا Yes نعم — لنظافتــــه

e) Because the rent was just right No لا Yes نعم — لان الايجار مناسب

f) Because the size suited you No لا Yes نعم — لان حجمه مناسب لك

g) Because it had greater privacy No لا Yes نعم — لانه منعزل أكثر

h) ______________________

i) ______________________

j) ______________________

R E N T — الايجـــــــــار

1. For how long a period have you rented this place? ________ ماطول فترة تأجير هذا المكان ؟

2. What is the total rent of this accommodation? ________ ماجملة الايجار الذى تدفعه لهذا المسكـــــن ؟

3. What is your family's share for this? ________ ما القيمة التى تشارك بها عائلتك فى الايجــــار ؟

4. How many persons share this? ________ كم عدد الاشخاص الذيـــن تدفع عنهم هذا الايجـــــار ؟

5. Is the cost of water, electricity included? No لا Yes نعم هل اجرة الماء والكهرباء محسوبة فى الايجـــار ؟

6. If no, what is the amount you are paying for water ________ فى حالة لا، كم تدفع أجرة المـــاء ؟

   electricity ________ كم تدفع أجرة الكهرباء ؟

DESCRIPTION OF ACCOMMODATION — وصف مكان الاقامــــــــــة

1. The accommodation is: المكان عبارة عن :
   - a Room? غرفـــة
   - a Hall? صالـــة
   - a Tent? خيمـــة
   - a Hotel Room? غرفة فـــندق
   - an apartment? شـــقة
   - a semi-detached house? منزل ذو مدخلين منفصلين
   - a double-storeyed house? منزل ذو طابقيـــن
   - an independent bungalow/villa? فيلا أى منزل ذو طابق واحـــد

2. The building has how many floors? ________ كم طابقا بالمبنى ؟

3. The accommodation is located on which floor? ________ فى أى طابق يقع مكان الاقامة ؟

	Number العـــدد	Persons Sharing الافـــراد المشتركين	
4. It has how many bedrooms?	______	______	عدد غرف النوم به ؟
Sitting rooms?	______	______	عدد غرف الجلوس به ؟
dining rooms?	______	______	عدد غرف الطعام به ؟
sitting and dining rooms.	______	______	عدد غرف الجلوس والطعام به ؟
attached bathrooms you can use?	______	______	عدد الحمامات التى يمكنك استخدامها بـــه
other bathrooms you can use?	______	______	عدد الحمامات الاخرى التى يمكنك استخدامها ؟
kitchens?	______	______	عدد المطابخ ؟
other rooms (describe):	______	______	عدد الغرف الاخرى ؟ (وضح نوعها)

5. How many of the bathrooms which you can use have:

كم حماما من التى يمكنك استخدامها يوجـد بـه :

Tub	________	مغطس (بانيـو)
Shower	________	دوش
Wash Basin	________	مغسلة لليـد
W.C. (English)	________	كرسى مرحاض أوربـى
(Arabic)	________	مرحـاض عربـى
Bidet	________	شطافـة

6. Which of the following are there in the kitchen?

أى التجهيزات الآتية توجد فى المطبـخ ؟

Sink	________	حـوض
Cooker	________	جهاز طبـخ
Fridge	________	ثلاجـة
Cupboard	________	دولاب

7. Does the accommodation have access to the following services within it.

هل يوجد بمكان الاقامة الخدمات الآتية ؟

Electricity	No لا	Yes نعم	الكهربـاء
Piped Water	No لا	Yes نعم	ماء جارى
(for how many hours)	________		لمدة كم ساعة يوميا
Drainage	No لا	Yes نعم	شبكة مجـارى
Garbage Disposal	No لا	Yes نعم	جمع القمامـة

8. How many people share this accommodation? ________

كم شخصا يشتركون فى مكان الاقامة ؟

9. Do they all belong to your family? No لا Yes نعم

هل جميعهم من عائلتك؟

10. If no, how many families? ________

فى حالة لا، كم عائلة ينتمون اليها ؟

11. What is the size of the

bedrooms?	length: _____ الطول	width: _____ العرض	ابعاد غرف النـوم
living rooms?	length: _____ الطول	width: _____ العرض	ابعاد غرف الجلـوس

LOCATION OF ACCOMMODATION | موقع مكان الاقامـــــة

1. Name of area. ____________ اسم المنطقـة

2. Name of street: ____________ اسم الشـــارع

3. Number of building: ____________ رقم المبنـــى

4. Number of room/apartment: ____________ رقم الغرفة أو الشقة

5. Name of building: ____________ اسم المبنـــى

6. Distance from the Haram: المسافة من الحرم ________ Main Road ________ المسافة من الطريق الرئيســـى

Motawwif's Office: ____________ المسافة من مكتب المطوف

7. How long does it take to travel to the Haram? ____________ ما هو الوقت الذى تستغرقه للذهاب الى الحـــــرم؟

8. How do you normally go there? ____________ كيف تذهب الى الحرم عـادة ؟

and how often daily ____________ كم مرة يوميـــــا

9. What is the transport cost (if any) for one way? ____________ ما هى أجرة الركوب (اذا كنت تركب) لاتجاه واحد فقط ؟

10. Accommodation is located on مكان الاقامة يقع على :

طريق رئيسى Main road | طريق فرعى side road | زقاق lane | زقاق فرعى side lane | زقاق مسدود cul-de-sac

11. Accommodation is easily accessible? No لا Yes نعم هل الوصول الى مكان الاقامة سهل؟

12. Accommodation is located on hill side. No لا Yes نعم هل مكان الاقامة يقع على منحدر؟

13. If yes, is the gradient شـديد جدا very steep | شديـد steep | بسيـط gentle فى حالة نعم هـل المنحـــدر:

14. Can a vehicle get here No لا Yes نعم هل يمكن أن تصل اليه مركبـة ؟

REMARKS OF OBSERVER | ملاحظـات الباحــث

1. External condition of building is الحالـة الخارجيـة للمبنى

جيدة جدا Very Good | جيدة Good | معقولة Fair | سيئة Poor | سيئة جـدا Very Poor

2. The surrounding area is نظيفة Clean | قذرة Dirty | قذرة جـدا Very Dirty المنطقة المحيطة

٢٨) ماهي وسائل نقل الحجاج التي تستخدمها ؟

وسيلة النقل	العدد الذي تمتلكه	العدد الذي تؤجره
سيارات صغيرة (٥ مقاعد)		
سيارات متوسطة (٦–٨ مقاعد)		
سيارات كبيرة (٩ فأكثر)		
حافلات صغيرة (عدد الركاب —)		
حافلات كبيرة (عدد الركاب —)		

٢٩) هل كنت تعرف موعد وصول الحجاج الموزعين عليك؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم ،كيف عرفت ؟ ____________

ومتى عرفت ؟ ____________

متى بدأ وصول حجاجك؟ (التاريخ) : ____________

متى وصل ٥٠٪ من حجاجك؟ (التاريخ) : ____________

متى وصل جميع حجاجك؟ (التاريخ) : ____________

هل وصلك جميع الحجاج الموزعين عليك ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة لا – لماذا ؟ ____________

____

٣٠) هل واجهتك مشاكل في نقل حجاجك

☐ في قدومهم الى مكة
☐ من مكة الى منى
☐ من منى الى عرفات
☐ من مكة الى عرفات
☐ من عرفات الى مزدلفة
☐ من مزدلفة الى منى
☐ من منى الى مكة

هل كانت المشاكل بسبب

☐ عدم علمك بموعد وصول الحجاج مسبقا
☐ تأخر وصول الحجاج عن المواعيد المحددة
☐ عدم انتظام وسائل نقل الحجاج أو تعطلها

____

____

هل المشاكل التي واجهتها في نقل الحجاج هذا العام أسوأ من العام الماضي ؟

☐ نعم ☐ لا

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
جامعة الملك عبد العزيز
مركز ابحاث الحج

المسح الاحصائي لمهنة الطوافـــــة

المرجو وضع علامة x داخل المربع المجاور للاجابة الصحيحة واكمال بقيـــــة المعلومات المطلوبة • وفي حالة تعبئة الاستمارة بواسطة وكيل المطوف أو مدير اعماله يراعى أن تكون جميع المعلومات الشخصية عن المطوف نفسه •

١- اسم المطوف: ________________

٢- العمـــــر: ________ سـنة
كم سنة قضيتها في مهنة الطوافة؟ قضيت ________ سـنة

٣- هل تعمل في مهنة أخرى غير مهنة الطوافة؟
☐ نعم ☐ لا
اذا كنت تعمل في مهنة أخرى غير مهنة الطوافة فهل هي:
☐ عمل حكومي ☐ عمل تجاري ☐ عمل خاص
☐ عمل آخر (ماهو؟ ________________)

٤- كم عدد شركائك في الطوافة؟ ________
كم شريكا من شركائك عمل معك في الطوافة هذا العام؟ ________
هل تفضل الانفصال عن شركائك في الطوافة؟ ☐ نعم ☐ لا

٥- في أي سنة بدأت العمل في مهنة الطوافة؟ بدأت في سنة ________ هـ
كيف بدأت مهنة الطوافة؟
☐ ورثت المهنة ☐ بدأت كشريك ☐ بدأت كمساعد مطوف
اذا كان والدك مطوفا - كم عاما قضاها والدك في مهنة الطوافة؟ ________

٦- كم عدد أولادك؟ عدد البنين ________ ، عدد البنات ________
كم ولدا من أولادك يساعدك في مهنة الطوافة؟ ________
كم ولدا من أولادك لديه الاستعداد للعمل كمطوف في المستقبل؟ ________
هل تنصح أولادك بالعمل في الطوافة مستقبلا؟ ☐ نعم ☐ لا

٧- أعلى شهادة دراسية حصلت عليها : ________________
ماهي اللغات الأجنبية التي تتحدث بها؟
اللغات هي: ________ ________ ________
________ ________ ________

بسم الله الرحمن الرحيم



اخي المطوف

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

يطيب لي ان احييك بعد انتهاء موسم الحج هذا العام اعاده الله علي المسلمين بالخير والبركة ، ويسرني ان انتهز هذه الفرصة لادعوك للتعاون مع مركز ابحاث الحج بجامعة الملك عبد العزيز وذلك بالمساهمة في الدراسة العلمية التي يجريها المركز هذا العام عن المطوفين ، والخدمات التي يقدمونها لضيوف الرحمن ، والعقبات التي تواجههم في اداء خدماتهم علي الوجه الاكمل . وقد تضمنت هذه الدراسة الشاملة اختيار عينة عشوائية من المطوفين واجراء المقابلات معهم ، ومع الحجاج الذين اقاموا لديهم في مني ومكة المكرمة ، واستكمالا للمعلومات اللازمة للدراسة نأمل منكم تعبئة هذه الاستمارة بكاملها مع مراعاة الدقة قدر الامكان .

وانني اذ اشكركم علي تعاونكم الطيب ومساهمتكم القيمة ، فانني ادعوكم للمشاركة معنا في هذه الدراسة بمقترحاتكم وملاحظاتكم التي قد لا تتسع لها هذه الاستمارة ، وذلك اما بارسالها الينا أو بالتفضل بزيارتنا ومناقشتها معنا .

والله أسأل ان يهدينا سبيل الرشاد وان يتقبل منا جهدنا المتواضع في خدمة ضيوف بيته الحرام .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

مدير مركز ابحاث الحج

سامي محسن عنقاوي

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
جامعة الملك عبدالعزيز
مركز أبحاث الحج

دراسة خدمات المطوفين ١٤٠١هـ

---

١) اسم المطوف : ____________________

٢) العمر : __________ سنة

٣) كم عدد أولادك؟ عدد البنين __________ عدد البنات __________

ما هى أعمار البنين والمراحل التعليمية التى يدرسون فيها ؟

	العمر بالسنة	المرحلة التعليمية		العمر بالسنة	المرحلة التعليمية
١)	______	______	٥)	______	______
٢)	______	______	٦)	______	______
٣)	______	______	٧)	______	______
٤)	______	______	٨)	______	______

هل لديك أبناء يعملون ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ،مانوع الأعمال التى يعملون فيها ؟ (اذكرالعمروضع ✓ فى المكان المناسب)

	عمر الابن	عمل حكومى	عمل تجارى	عمل آخر (ما هو؟)
١)	______	______	______	______
٢)	______	______	______	______
٣)	______	______	______	______
٤)	______	______	______	______

٤) كم ولدا من أولادك يساعدك فى مهنة الطوافة هذا العام ؟ __________

كم ولدا من أولادك لديه الاستعداد للعمل كمطوف فى المستقبل؟ __________

هل تنصح أولادك بالعمل فى الطوافة مستقبلا؟ ☐ نعم ☐ لا

كم فردا من أقاربك يعمل معك فى الطوافة هذا العام؟ __________

٥) أعلى شهادة دراسية حصلت عليها : ____________________

اللغات الاجنبية التى تلم بها : (أكتب اسم اللغة وضع علامة ✓ فى المكان المناسب)

اسم اللغة	كتابة	قراءة	محادثة	فهم

٦) الدول الاسلامية الى زرتها خلال السنتين الماضيتين، وكم مرة زرت كل دولة منها ؟

اسم الدولة	عدد مرات زيارتها

٧) كم سنة قضيتها فى مهنة الطوافة ؟

هل تعمل فى مهنة أخرى غير مهنة الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم - ما هى المهنة (أو الوظيفة) الأخرى؟ ____________________

منذ كم سنة تعمل فيها ؟ ____________________

هل تدير أعمال الطوافة ☐ بنفسك ☐ ينوب عنك مدير أعمال تحت اشرافك ☐ بدون اشرافك

هل يمكنك العمل فى الطوافة تحت ادارة شخص أو أشخاص آخرين؟ ☐ نعم ☐ لا

٨) كم عدد شركائك فى الطوافة ؟ ____________________

كم شريكا من شركائك يعمل معك فى الطوافة هذا العام؟ ____________________

هل توجد مشاكل بينك وبين شركائك ؟ ☐ نعم ☐ لا

هل تفضل الانفصال عن شركائك فى الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

٩) فى أى سنة بدأت العمل فى مهنة الطوافة ؟ ____________________

كيف بدأت مهنة الطوافة ؟

☐ ورثت المهنة ☐ بدأت كشريك ☐ بدأت كمساعد مطوف

اذا كان والدك مطوفا - كم عاما قضاها والدك فى مهنة الطوافة ؟ ____________________

١٠) كم عدد مساعديك وموظفيك هذا العام حسب جنسياتهم؟

الجنسية	عددالمساعدين والموظفين	نوعية الاعمال التي يقومون بها
السعوديون	________	________
الجنسيات الاخرى	________	________

هل هم يعملون معك أثناء موسم الحج فقط ؟ ☐ نعم ☐ لا

كم من مساعديك وموظفيك يستطيع التحدث مع الحجاج بلغاتهم الوطنية ؟ ________

ماهو اجمالي الرواتب التي دفعتها للمساعدين والموظفين خلال موسم الحج ؟ ________ ريال سعودى .

ماهو الأساس الذي تستخدمه في حساب عدد العمال اللازمين لك بالنسبة لعدد الحجاج؟

____

١١) ماهو متوسط عدد الحجاج الرسمي الموزع عليك ؟ ________

كم عدد الحجاج الذين خدمتهم هذا العام ؟ ________

جنسيات وأعداد الحجاج الذين خدمتهم هذا العام :

جنسية الحجاج	عدد الحجاج
________	________
________	________
________	________

هل تفضل خدمة حجاج من جنسية واحدة فقط ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم ،ماهي هذه الجنسية؟ ________

١٢) هل سبق لك أن خدمت عددا أكبر من الحجاج؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم - في أي سنة خدمت أكبر عدد من الحجاج؟ ________

وكم كان عددهم في تلك السنة ؟ ________

١٣) هل خدمت هذا العام حجاجا أكثر أم أقل من العام الماضي ؟ -

☐ خدمت عددا أكبر هذا العام ☐ خدمت عددا أقل هذا العام

☐ خدمت نفس العدد من الحجاج

١٤) متى عرفت تعدد الحجاج الموزعين عليك هذا العام؟ ______

١٥) هل توافق على النظام الحالى المتبع فى توزيع الحجاج على المطوفين؟

☐ نعم ☐ لا

فى حالة لا - لماذا ؟ ______

______

______

ماتقييمك لخدمات الوكلاء ؟

☐ جيدة ☐ متوسطة ☐ رديئة ☐ رديئة جدا

١٦) كم عدد المساكن التى يقيم فيها حجاجك فى مكة المكرمة ؟ ______

هل تمتلك جميع هذه المساكن ؟

☐ نعم امتلكها ☐ امتلك عدد ______ مسكن واستأجرت الباقى

☐ استأجرتها كلها

كم حاجا يقيمون فى المساكن التى تمتلكها ؟ ______

كم حاجا يقيمون فى المساكن التى تؤجرها ؟ ______

فى حالة استئجار بعض أوكل المساكن - كم المبلغ الاجمالى للايجار الذى دفعته ؟ ______

كم المبلغ الاجمالى للايجار الذى دفعته فى العام الماضى ؟ ______

هل ايجارات المساكن هذا العام ☐ أعلى ☐ أقل ☐ نفسها بالمقارنة بالعام الماضى؟

١٧) ماهو عدد الغرف بالتقريب فى جميع الاماكن التى يقيم فيها حجاجك فى مكة المكرمة ؟ ______

هل كانت الغرف ☐ أكثر من اللازم ☐ أقل من اللازم

☐ متناسبة مع عدد الحجاج

١٨) هل واجهتك مشاكل تتعلق باسكان حجاجك فى مكة هذا العام؟

☐ نعم ☐ لا

ما أهم المشاكل التى واجهتك فى اسكان حجاجك هذا العام؟ (مرتبة حسب الأهمية)

______

______

هل تؤيد اعطاء الحجاج حرية السكنى فى مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

١٩) كم خيمة استخدمتها فى عرفات ؟ ______________________

هل تمتلك الخيام التى استخدمتها فى عرفات ؟

☐ جميعها ملك لى ☐ امتلك ______ خيمة منها واستأجرت الباقى ☐ استأجرتها كلها

٢٠) كم خيمة استخدمتها في منى؟ ____________

هل تمتلك الخيام التى استخدمتها فى منى؟

☐ جميعها ملك لى ☐ امتلك ______ خيمة منها واستأجرت الباقى ☐ استأجرتها كلها

٢١) هل الخيام التى استخدمتها فى عرفات تنقلها وتستخدمها فى منى

☐ نعم انقلها جميعا واستخدمها فى منى

☐ استخدم بعضها فى منى (كم خيمة ؟ ____________)

☐ لا استخدمها فى منى

٢٢) كم خيمة تمتلكها ؟ ____________________

٢٣) هل الخيام التى أقمتها فى عرفات كانت ☐ أكثر من اللازم

☐ أقل من اللازم ☐ متناسبة مع عدد الحجاج

هل الخيام التى اقمتها فى منى كانت ☐ أكثر من اللازم

☐ أقل من اللازم ☐ متناسبة مع عدد الحجاج

٢٤) هل أقمت خيامك فى عرفات هذا العام فى نفس مكان العام الماضى ؟

☐ نعم ☐ لا

هل المكان الذى خصص لك فى منى هذا العام هو نفسه مكان العام الماضى؟

☐ نعم ☐ لا

ما هى مساحة المكان الذى خصص لك فى عرفات؟ ______ x ______ مترا

هل كان هذا المكان كافيا لجميع حجاجك؟ ☐ نعم ☐ لا

ما هى مساحة المكان الذى خصص لك فى منى ؟ ______ x ______ مترا

هل كان هذا المكان كافيا لجميع حجاجك ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة لا، هل استأجرت مكانا آخر فى منى ليقيم فيه بعض حجاجك؟

☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم، كم عدد الحجاج الذين أقاموا فى هذا المكان المؤجر؟ ______________

٢٥) فى أى يوم بدأت فى اقامة خيامك فى عرفات هذا العام؟ يوم ______ شهر ______

فى أى يوم بدأت فى اقامة خيامك فى منى هذا العام؟ يوم ______ شهر ______

٢٦) هل واجهتك مشاكل تتعلق باقامة حجاجك هذا العام ؛

فى عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم - هل هذه المشاكل أسوأ من العام الماضى :

فى عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

ما أهم المشاكل التى واجهتك هذا العام فى اقامة حجاجك ؟(مرتبة حسب الأهمية)

فى عرفات ؟ ______________________________

فى منى ؟ ______________________________

٢٧) هل قدمت أغذية لحجاجك فى مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم - ماهى الوجبات ؟ ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء

هل قدمت الأغذية لحجاجك ☐ يوموصولهم فقط ☐ لمدة محدودة ☐ طول فترة اقامتهم؟

كم نسبة الحجاج الذين قدمت لهم الطعام؟ حوالى ______

هل كانت وجبة ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء مطبوخة ؟

هل قدمت أغذية لحجاجك فى عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم - ماهى الوجبات؟ ☐ الفطور ☐ الغذاء

كم نسبة الحجاج الذين قدمت لهم الطعام؟ حوالى ______

هل كانت وجبة ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ مطبوخة ؟

هل قدمت أغذية لحجاجك فى منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم - ماهى الوجبات ؟ ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء

كم نسبة الحجاج الذين قدمت لهم الطعام ؟ حوالى ______

هل كانت وجبة ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء مطبوخة ؟

٢٨) ماهى وسائل نقل الحجاج التى تستخدمها ؟

وسيلة النقل	العدد الذى تمتلكه	العدد الذى تؤجره
سيارات صغيرة (٥ مقاعد)		
سيارات متوسطة (٦-٨ مقاعد)		
سيارات كبيرة (٩ فأكثر)		
حافلات صغيرة (عدد الركاب ___)		
حافلات كبيرة (عدد الركاب ___)		

٢٩) هل كنت تعرف موعد وصول الحجاج الموزعين عليك؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ،كيف عرفت ؟ ________________

ومتى عرفت ؟ ________________

متى بدأ وصول حجاجك؟ (التاريخ) : ________________

متى وصل ٥٠٪ من حجاجك؟ (التاريخ) : ________________

متى وصل جميع حجاجك؟ (التاريخ) : ________________

هل وصلك جميع الحجاج الموزعين عليك ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة لا - لماذا ؟ ________________

____

٣٠) هل واجهتك مشاكل فى نقل حجاجك

☐ فى قدومهم الى مكة

☐ من مكة الى منى

☐ من منى الى عرفات

☐ من مكة الى عرفات

☐ من عرفات الى مزدلفة

☐ من مزدلفة الى منى

☐ من منى الى مكة

هل كانت المشاكل بسبب

☐ عدم علمك بموعد وصول الحجاج مسبقا

☐ تأخر وصول الحجاج عن المواعيد المحددة

☐ عدم انتظام وسائل نقل الحجاج أو تعطلها

____

____

هل المشاكل التى واجهتها فى نقل الحجاج هذا العام أسوأ من العام الماضى ؟

☐ نعم ☐ لا

ما أهم المشاكل التى واجهتك هذا العام فى نقل الحجاج؟ (مرتبة حسب الأهمية)

____

____

٢١) هل واجهتك مشاكل فى تزويد الحجاج بالمياه

فى مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

هل المشاكل التى واجهتها فى توفير المياه هذا العام أسوأمن العام الماض

فى مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

٢٢) هل ساعدت الحجاج فى أداء التضحية ؟ ☐ نعم ☐ لا

كم نسبة الحجاج الذين ساعدتهم؟ ______________

مانوع المساعدة التى قدمتها؟ ______________________________

٢٣) هل كنت تخلط الحجاج من جنسيات مختلفة مع بعضهم

فى مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ،هل تعتقد أن الحجاج يفضلون ذلك؟ ☐ نعم ☐ لا

٢٤) هل كانت عندك فرصة لتكوين علاقة شخصية مع الحجاج؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم _ كم نسبة الحجاج الذين كونت معهم علاقة شخصية ؟ ______________

هل قدمت ارشادات أو نصائح دينية للحجاج؟ ☐ نعم ☐ لا

	سيء جدا	سيء	متوسط	جيد
ما رأيك فى سلوك الحجاج				
مستواهم الثقافى				
المامهم بالمناسك				
محافظتهم على النظافة				
التزامهم بالنظام				
رغبتهم فى التعرف بك				
رغبتهم فى التعارف بينهم				

٣٥) هل لديك فكرة واضحة عن مؤسسات الطوافة؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم، ماهى مرئياتك فى هذه المؤسسات؟

---

٣٦) هل تعتقد أن دخلك من الطوافة يعوض الجهد الذى تبذله فيها؟ ☐ نعم ☐ لا

٣٧) هل تعتقد أن ☐ جميع المطوفين يقدمون الخدمات للحجاج على مستوى جيد.

☐ بعض المطوفين لايقدمون الخدمات حسب تقاليد وأصول مهنة الطوافة

اذا كنت تعتقد أن بعض المطوفين يقدمون خدمات رديئة - فمن أى زاوية تعتبرها رديئة.

هل تعتقد أن مهنة الطوافة كانت فى الماضى أفضل منها فى الحاضر؟ ☐ نعم ☐ لا

(لماذا؟) ---

---

٣٨) ماهو التطوير الذى أدخلته فى عملك بالطوافة؟

هل تعتقد أن تجميع الامكانيات المتوفرة لدى مجموعة من المطوفين يحسن مستوى خدماتهم للحجاج؟ ☐ نعم ☐ لا

٣٩) من وجهة نظرك :

ماهو رأى أغلب الحجاج فى المطوفين ؟ ________________

ماهو رأى المسؤولين فى المطوفين ؟ ________________

ماهو رأى المجتمع فى المطوفين ؟ ________________

ماهو رأيك كمطوف فى بقية المطوفين ؟ ________________

٤٠) ماهى أحسن الخدمات التى قدمتها هذا العام ؟

☐ الاقامة فى مكة ☐ الاقامة فى عرفات ☐ الاقامة فى منى

☐ النقل ☐ المياه ☐ التغذية

٤١) ماهى المشاكل التى من الصعب التغلب عليها أثناء موسم الحج ؟

____

ماهى المشاكل التى كان من الصعب التغلب عليها قبل موسم الحج ؟

____

٤٢) هل لديك مقترحات لتحسين الوضع فى مجال الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ، ماهى ؟

____

____

____

٤٣) هل لديك أية ملاحظات أو آراء أو مقترحات أو مشاكل لم تذكرها فى اجاباتك السابقة ؟ (ماهى ؟) ________________

____